

PROGRAMMA CORSO

COMUNICAZIONE E MARKETING

Premessa

In un mercato sempre più complesso e competitivo, la padronanza dei principi del marketing e della comunicazione diventa strategica per il successo delle imprese e permette all'azienda di differenziarsi in maniera vincente rispetto ai propri competitors.

Il corso insegna a sviluppare strategie di marketing vincenti per riposizionare la propria impresa in modo competitivo sul mercato, acquisendo nuove opportunità e fidelizzando la propria clientela attraverso le tecniche comunicative ed innovative della PNL (Programmazione Neuro-Linguistica) e del Marketing emozionale.

Obiettivi del corso

Il corso è rivolto a chi desidera acquisire tecniche e modelli di previsione per marketing e vendite, indispensabili per leggere correttamente i trend del mercato e apportare in tempi utili le necessarie correzioni, salvaguardando i margini aziendali e proponendo offerte di successo.

Conoscenze, competenze e abilità che si acquisiranno al termine del percorso formativo:

- Sviluppare uno stile comunicativo efficace e persuasivo attraverso le tecniche innovative della PNL (Programmazione Neuro-Linguistica);
- Acquisire una visione globale e aggiornata sui processi di marketing grazie all'impiego di competenze strategiche e operative utili ad anticipare il mercato;
- Padroneggiare metodi e strumenti per elaborare e presentare un piano di marketing strategico e operativo che sia un punto di riferimento per tutta l'azienda;
- Valutare la Customer experience della propria clientela per fidelizzarla e attirare nuovi clienti.

Articolazione del corso

Il percorso formativo è strutturato in **due livelli** di apprendimento **base e avanzato** al fine di permettere a seconda delle esigenze formative la partecipazione ai singoli moduli della durata di 4 ore ciascuno o all'intero percorso formativo.

Il **livello base** è costituito dai seguenti moduli:

- Comunicazione efficace e persuasiva
- Le tecniche di marketing

Il **livello avanzato** è costituito dagli ulteriori seguenti moduli:

- La Customer Experience
- Marketing e Comunicazione digitale

Docenti

Il corso sarà tenuto dalla Dott.ssa Carla Serpi, Trainer e Life e Business Coach certificata in Programmazione Neuro-Linguistica, che da oltre 15 anni si occupa di formazione avanzata e professionalizzante sia per privati che per aziende.

Certificazione

A tutti i partecipanti del corso verrà rilasciato, compreso nella quota di iscrizione il certificato di partecipazione.

La Pre.form esercita il controllo di qualità sui programmi e materiali didattici che diffonde e ne certifica i livelli di specializzazione.

PROGRAMMA

LIVELLO BASE

MODULO	COMUNICAZIONE EFFICACE E PERSUASIVA	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> • Come sviluppare una comunicazione efficace e persuasiva • Le caratteristiche del linguaggio • I sistemi di percezione primari • Tecniche e modelli della PNL (Programmazione Neuro Linguistica) • Come strutturare un discorso per obiettivi • La gestione delle obiezioni • L'ascolto attivo e l'uso del silenzio • Guidare la conversazione: la tecnica della domanda • Le distorsioni comunicative • Come prevenire ed evitare gli errori per una comunicazione sicura e adatta in azienda • Come sviluppare rapport • L'importanza del feed-back come strumento di efficacia 	
MODULO	LE TECNICHE DI MARKETING	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> • Come costruire un personale piano di Marketing • Come posizionare la propria azienda nel proprio mercato di riferimento • Come trasformare gli estranei in amici e gli amici in clienti • Farsi conoscere e ricordare • Le azioni che creano la fedeltà dei clienti • Le leggi immutabili del Marketing • Esempi di strategie e strumenti low cost per realizzare la propria campagna marketing • Come organizzare e utilizzare il proprio portafoglio clienti per ottenerne una vera redditività • Il neuromarketing 	

LIVELLO AVANZATO

MODULO	LA CUSTOMER EXPERIENCE	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> • Modelli di Customer Care e di Customer Satisfaction • L'impresa CRM: la customer experience • Fidelizzare e misurare la soddisfazione • Dall'accoglienza alla gestione complessiva: consulenza e motivazione • Canali di comunicazione: dal colloquio al questionario • Misurare la qualità percepita • Il calcolo della qualità ed il miglioramento continuo • Il marketing emozionale 	
MODULO	MARKETING E COMUNICAZIONE DIGITALE	DURATA 4 ORE
	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le banche dati per ottimizzare i processi e i sistemi di relazione con i clienti • Strumenti per pianificare una campagna di conquista dei clienti • Strumenti per pianificare una campagna di fidelizzazione dei clienti • Capitalizzare lo storico e i momenti per arricchire i processi di marketing, il targeting e i canali relazionali • Costruire il progetto obiettivo (customer data base, funzionalità, sistemi alimentati e di utilizzo dei dati, etc.) • Dal direct marketing classico al direct marketing multicanale: il cambio di prospettiva • Diversificazione dei contenuti e dei messaggi in funzione del target • Come cambiano le leve di marketing • Branding attraverso i social media 	